

El treball amb suport: l'extensió dels suports

Francesc Serra
Buades
*Pedagog del
Departament de
Serveis Socials del
Consell de Mallorca.
Professor del
Departament de
Ciències de
l'Educació (UIB)*

Educació i Cultura
(2004), 17:
121-135

El treball amb suport: l'extensió dels suports

Supported Employment: Development Supports

Francesc Serra Buades

Pedagog del Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca
Professor del Departament de Ciències de l'Educació (UIB)

Resumen

La aplicación del modelo de Empleo con Apoyo (Supported Employment) durante estos últimos diez años ha permitido que un buen número de personas con discapacidades significativas pudiesen acceder a una ocupación en el ámbito laboral ordinario. Aplicar esta metodología de trabajo supone conceptualizar la intervención en base a los apoyos y a la intensidad de los ajustes y acomodaciones que todo trabajador/trabajadora con discapacidad pueda necesitar en un momento determinado. Esto será posible siempre y cuando configuremos e implementemos nuestras estrategias de intervención partiendo de la planificación centrada en la persona, es decir, teniendo presente en todo momento los deseos, los intereses y necesidades de cada individuo, haciendo posible el proceso de inclusión en la comunidad gracias a la consecución de una ocupación normalizada. Y en todo este proceso cabe resaltar la importancia de los apoyos naturales, entendidos como recursos propios del contexto social donde interactúa la persona.

Abstract

The application of the Supported Employment model during these last ten years has allowed large numbers of the significantly disabled to fill jobs in the ordinary workforce. Applying this model involves conceiving interventions based on supports and the degree of accommodation and adjustment that all disabled workers may need at certain times. This is possible whenever intervention strategies are based on person-centred planning, i.e., whenever they take into account each individual's desires, interest and needs at all times and enable the process of inclusion into the community through work at a normalised job. Throughout the entire process, emphasis is laid on the importance of natural supports, defined as the resources belonging to the social context in which the individual interacts.

Introducció

Per a una persona amb discapacitat el fet de ser valorat com un membre independent, contribuent i productiu en la comunitat on viu i interactua, succeeix quan la dignitat humana és respectada pels seus membres i les oportunitats es proporcionen per a cada individu amb la intenció que aquest pugui seguir tant el seu desenvolupament

personal com continuar la seva carrera professional de la manera més satisfactòria possible (DiLeo, McDonald i Killan 1996).

Ens agradi o no, a la nostra societat el treball és, probablement, l'indicador que més representa la independència d'una persona així com la seva aportació a la societat. Més o menys tots tenim clar que treballar és important, perquè aconseguir un lloc de treball suposa la possibilitat d'una independència econòmica i personal que afecta la presa de decisions sobre l'elecció que cadascun de nosaltres pot fer sobre el tipus de vida que vol o a què pot aspirar. La capacitat econòmica que s'assoleix a través del treball remunerat dóna en major o menor mesura l'accés als mitjans i serveis que ofereix la comunitat i que contribueixen al benestar de tots els qui hi conviuen. D'altra banda, des del punt de vista psicològic i social el treball permet a l'individu reforçar la seva identitat personal, reforçar el sentit d'utilitat i la possibilitat d'establir relacions interpersonals en altres contextos diferencials (Calvo, Sarto, Ortiz, Andrés 1997); a més, una feina es considera també una mesura de l'èxit personal en la comunitat, ja que si estar sense feina pot arribar a ser estigmatitzant, una feina que no contribueixi a augmentar la qualitat de vida d'una persona pot significar una clara forma d'esclavitud (Mank, D. 1996).

Les variables que configuren la vida social d'un individu poden ser descrites en termes a) de la seva xarxa social, b) de les seves interaccions socials, c) de la seva estabilitat social, i d) del suport social que té o que rep. És a dir, la vida social d'una persona pot ser entesa segons la relació amb les persones (de la xarxa social) amb les quals experimenta interaccions socials i en relació amb l'impacte (suport social) que els membres de la xarxa tenen sobre l'individu en el context global de les interaccions amb els altres membres de la xarxa social estable (Newton, Horner, Ard, LeBaron i Sappington 1994).

La imatge social del treballador/treballadora i més concretament de la persona amb discapacitat és un constructe teòric i modèlic que afecta tots els membres d'una comunitat. Aquesta imatge no es defineix a través d'uns trets concrets que reflecteixen un model de persona diferent, sinó per les creences i expectatives que cadascun de nosaltres pugui considerar. Per això, no és estrany considerar la imatge simplificada, equivocada i estereotipada que en molts d'indrets es té de les persones amb discapacitat, la qual cosa dóna lloc a actituds negatives i a una manca d'oportunitats que van en detriment encara més de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

Un exemple extrem de *devaluació* per a una persona amb discapacitat és la manera en què aquest individu, el qual és vist com a diferent, arriba a ser sinònim de la seva identitat, és a dir, la seva minusvalidesa es converteix en la seva ocupació forçosa. És el que O'Brien (1985) denomina «cercles viciats» (vegeu figura 1), la qual cosa no ens fa oblidar l'interrogant llançat per Montobbio (1995) com pot una persona, que ha de construir-se una dimensió social i una identitat pròpia, accedir al món i moure-s'hi portant una etiqueta que el defineix com un «conjunt de símptomes».¹ Malgrat tot, el sol fet de considerar aquesta devaluació en tota la seva integritat ens pot proporcionar més objectius i instruments per possibilitar el canvi, és a dir, podem començar per canviar les expectatives: en primer lloc les nostres, que com a professionals som els que hem d'oferir alternatives viables (i suports), i a la llarga les de la seva comunitat (començant si cal per la família, per continuar amb els amics i companys de feina, els empresaris, etc.), i, per descomptat, les de les persones amb discapacitat.

¹ Amb clara referència en aquest cas a les persones que presenten la síndrome de Down.

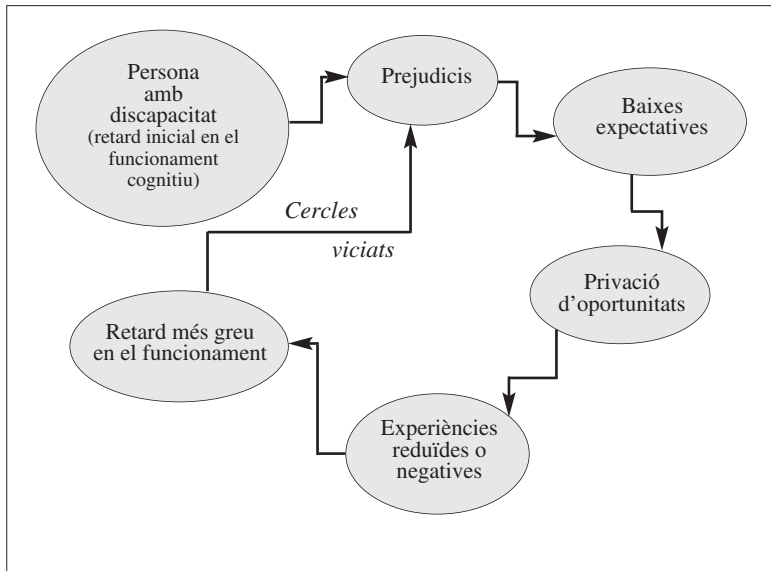


Figura 1. Esquema dels prejudicis o dels «cercles viciats» (O'Brien, 1985)
(adaptació pròpia)

Disposar de l'oportunitat d'accedir a una ocupació remunerada no sols és una garantia d'independència econòmica, a més a més, és un factor important que determinarà el grau d'inclusió social, i per extensió el nivell de qualitat de vida que es podrà assolir. El treball implica dins la nostra actual societat un prestigi i és una demostració de validesa, consegüentment el que les persones amb discapacitat reclamen és el seu dret a un treball digne i a unes prestacions adequades i justes. Aquesta demanda ha quedat prou demostrada en la majoria de les experiències d'inclusió laboral que mitjançant la metodologia del Treball Amb Suport (a partir d'ara endavant TAS) han aconseguit que també les persones amb discapacitats significatives puguin accedir a una ocupació laboral normalitzada i mantenir-s'hi en el temps.

Així, autors com Eggleton, Robertson, Ryan i Kober (2000), en un estudi sobre l'impacte de l'ocupació aplicant la metodologia de TAS sobre la qualitat de vida en persones amb discapacitat psíquica, demostraven entre altres resultats que el fet de proporcionar un treball competitiu suposa no sols un benefici econòmic per a la comunitat, sinó que també beneficia els mateixos treballadors en la mesura en què contribueix a augmentar la seva qualitat de vida.

Tots els que treballam a favor de les persones amb discapacitat hauríem de centrar els esforços a posar èmfasi en el concepte de *qualitat de vida*, i en la relació existent entre aquest concepte i l'accés al món del mercat laboral ordinari. Gràcies al treball, les persones amb discapacitat veuen com gaudeixen del que el seu entorn els ofereix, com augmenta el nombre de serveis als quals poden accedir i el dels productes que poden comprar i disposen més àmpliament del seu temps de lleure i oci. Fer referència al concepte de qualitat de vida implica el fet de definir i determinar com es poden satisfer les necessitats de les persones amb discapacitat d'una manera similar a la resta dels membres de la societat a la qual pertanyen. El que sorgeix del concepte de qualitat de vida és la relació directa que es dona entre l'individu i l'entorn, és a dir:

«No és la deficiència i la manca de destreses (la discapacitat del subjecte) el nucli del problema, ni l'objectiu final que s'ha d'atacar, sinó la situació de dependència davant els altres. I aquest problema es localitza en l'entorn, inclòs en el concepte d'entorn el mateix procés de rehabilitació, ja que és aquí on de fet es genera o es consolida la dependència» (Puig de la Bellacasa 1990, 9).

L'aspecte significatiu dels suports

Quan es parla de persones amb discapacitat un dels conceptes més emprats és el de la inclusió laboral. Però, què s'entén per aquest concepte? Everson (1992, 311) el defineix «com la incorporació d'una persona amb discapacitat a un lloc de treball real en l'empresa ordinària, pública o privada, on el treballador amb discapacitat treballa devora, i interactua freqüentment amb altres treballadors sense discapacitat, diferents del personal dels serveis de suport. El treballador té firmat un contracte laboral legal, segons categoria i conveni, i rep un salari just pel treball que desenvolupa, estant subjecte a drets i obligacions igual que la resta dels treballadors».

Per una part, la necessitat de trobar una ocupació laboral per als treballadors amb discapacitat, i per l'altra, poder sortejar els entrebancs que hi troben a l'hora de competir en el mercat laboral ordinari, ha fet necessari desenvolupar una sèrie d'alternatives que conduïssin a l'assoliment d'aquest fi. Sens dubte, el model de *Supported Employment* o del TAS s'ha configurat com una opció molt vàlida per afrontar amb èxit la inclusió laboral de les persones amb discapacitat dins el món productiu. El TAS suposa:

«La consecució d'una feina competitiva en entorns integrats, per a aquells individus que tradicionalment no han tingut aquesta oportunitat, emprant entrenadors laborals preparats adequadament i fomentant la formació sistemàtica, el desenvolupament laboral i els serveis de seguiment, entre d'altres» (Wehman, Moon, Everson, Wood i Barcus 1987, 180).

La metodologia del TAS té a veure amb la filosofia del «suport», que és aplicable a qualsevol àmbit d'atenció i disseny de serveis (educatius, rehabilitadors, residencials, etc.), amb la finalitat d'afavorir que les persones amb discapacitat desenvolupin al màxim les seves capacitats i puguin gaudir d'una vida la més independent possible, rica en interaccions socials i en experiències personals. Així, en el model del TAS, el «suport» intenta disminuir la distància que existeix entre la persona amb discapacitat i el mercat laboral competitiu. L'esmentat *support* acompanya el treballador en la presa de decisions i durant tot aquest procés d'inclusió sociolaboral s'intenta estimular en la mesura en què sigui possible les capacitats latents de la persona, recalcant-les i disminuint-ne les limitacions.

El suport és el concepte clau del TAS, que està en estreta consonància amb la nova concepció de discapacitat i sobretot a partir de la seva revisió *a posteriori* (Luckasson i col·ls. 2002) definit com «recursos i estratègies que persegueixen promoure el desenvolupament, l'educació, els interessos i el benestar personal d'una persona i que milloren el funcionament individual» (pàg. 15).

D'aquesta manera, els aspectes clau del model de suport suposen: a) un enfocament ecològic que ens permet comprendre que la conducta depèn d'avaluar la discrepància entre les capacitats i habilitats d'una persona i les competències i habilitats adaptatives necessàries per funcionar en un context; b) els suports que milloren el funcionament individual poden estar influenciats per factors protectors i de risc idiosincràtic envers la salut física i psicològica, per l'entorn i les seves demandes i per altres discapacitats relacionades; c) la discrepància entre habilitats i requeriments s'avalua en termes de les diferents àrees de suport potencial determinant-se així la intensitat dels suports necessaris en cadascuna d'aquelles; d) la funcionalitat dels suports possibilita la disminució de la discrepància entre la persona i els requisits del seu entorn; i e) els resultats personals desitjats mitjançant l'ús dels suports inclouen la millora de la independència, de les relacions, de les contribucions, de la participació en la comunitat i del benestar personal.

Els perfils de suports han de determinar les necessitats envers les potencialitats i limitacions pròpies del subjecte i de l'entorn en el qual es desenvolupa i interactua. La concreció dels suports necessaris requerirà, de fet, mètodes pràctics, informals i amb referència a un criteri, més que els fonamentats en criteris formals i estandarditzats. Tot el que això provoca és un canvi en l'evolució dels serveis destinats a les persones amb discapacitat, ja que ara la seva prestació es concep com un continu, insistint sempre en la necessitat de *cercar entorns comunitaris típics per a les persones d'igual edat cronològica*, i es considera que la comunitat, i en primera instància la família, constitueixen l'entorn més natural per a les persones amb discapacitat (Verdugo i Bermejo 1999) continuant amb els itineraris que conformen una diversitat d'entorns que condicionen la socialització i l'educació de les persones: l'escola, els espais d'oci i temps de lleure, el barri, l'empresa, etc.

A partir d'ara la millora en el funcionament i, per tant, en les habilitats adaptatives de les persones amb discapacitat dependrà: a) de la continuada provisió dels suports existents que faci possible l'extinció gradual dels suports més intensius cap als de menys intensitat —en són un exemple clar les experiències d'integració laboral del TAS amb la retirada progressiva del suport o del temps d'intervenció per part del *preparador laboral* (Kregel, Hill i Banks 1988)—; i b) del manteniment i l'establiment de programes centrats en l'individu o en la planificació centrada en la persona (DiLeo, 1994; Mank, 1996; Schalock, 1997).

L'extensió dels suports en programes de TAS

És evident que sense la presència física, real, conscient i relacional de les persones amb discapacitat, des que neixen fins que són majors, en els entorns on desenvolupen la seva vida els altres no és possible la inclusió social ni el reconeixement i compromís mutu. Una societat serà millor quan compti efectivament i de forma positiva amb la diversitat de tots els seus membres, aglutinant esforços i destinant recursos humans i econòmics a aconseguir l'increment de la presència de les persones amb discapacitat en tots els àmbits socials. En aquest sentit compartesc la mateixa opinió expressada per Salvador Martínez (2000) amb referència a la situació que es percep en el nostre avançat país sobre la realitat que caracteritza l'existència dels centres i serveis, cuirassats per assumir el canvi cap a la comunitat i el trànsit de la persona amb discapacitat cap a l'exterior.

Malgrat tot, en el transcurs d'aquest darrer decenni hem assistit a un procés de reactivació i evolució dels serveis específics d'orientació sociolaboral² per a les persones amb discapacitat que han encaminat els seus programes cap a l'obtenció d'una ocupació laboral dins l'empresa ordinària i han vist com gràcies a l'aplicació de la metodologia del TAS s'ha experimentat un desenvolupament quasi sense precedents pel que fa a la possibilitat d'obtenir un lloc de treball real en el sistema laboral competitiu per part de les persones amb discapacitats significatives.

Gràcies a l'esforç realitzat pels professionals de les entitats que duen a terme aquests programes d'inclusió, als agents implicats de l'entorn laboral i social i, a les famílies dels treballadors/treballadores amb discapacitats significatives, ha quedat demostrat que aquestes persones poden integrar-se com un/una treballador/treballadora més, i no sols com a empleats, sinó com a ciutadans de ple dret.

Des d'aquesta òptica, els principals corol·laris que fonamenten la metodologia del TAS i que condueixen a l'èxit de la inclusió sociolaboral de les persones amb discapacitat que podem destacar, són els següents (DiLeo, McDonald i Killan 1996):

Individualitat (ràtio 1:1)

Es tracta d'adequar-se a les possibilitats de la persona amb discapacitat, de conèixer-la i d'establir els criteris d'intervenció segons els seus interessos, preferències i aptituds a fi que el preparador/preparadora laboral dediqui la seva tasca únicament a millorar el procés d'inclusió facilitant la seva adaptació a les contingències de l'entorn laboral.

Capacitat d'opció i elecció

Es tracta de potenciar la capacitat de la persona amb discapacitat per poder prendre decisions que afecten la seva vida. El desig de ser independent i autònom implica un conjunt d'alternatives per escollir, les quals determinaran una opció de vida.

Activitats apropiades a l'edat

Les activitats que la persona amb discapacitat ha de realitzar han de ser les adequades a la seva edat cronològica, si més no, les activitats no han de suposar un fet estigmatitzant per a la persona.

La participació

S'ha de donar a les persones amb discapacitat l'oportunitat de participar activament en l'elecció de totes les metes i els objectius que es proposin per tal de conduir la seva vida amb autodeterminació.

La competència

S'ha de proporcionar a les persones amb discapacitat oportunitats per desenvolupar habilitats d'interès i poder emprar-les durant la seva vida per arribar a descobrir les seves capacitats i poder expressar els seus desigs.

² És una obligació fer referència a les entitats de les illes Balears: Consell de Mallorca, de Menorca, d'Eivissa i Formentera, Ajuntament de Palma, de Calvià, AMADIP, ASPAS, Coordinadora de Minusvàlids i INTRESS. Totes aquestes entitats formen part de la xarxa de serveis d'orientació del SOIB - Conselleria de Treball i Formació del Govern de les Illes Balears.

La inclusió social

Ofertir a les persones amb discapacitat l'oportunitat d'accedir a diversos contextos socials per establir i fomentar les relacions i xarxes socials, ja sia perquè comparteixen emplaçaments determinats, tenen interessos similars o comparteixen experiències amb altres persones. A l'empresa la inclusió ha de tenir lloc a tots els nivells, tant durant les hores productives com les hores de descans, en la utilització dels serveis de transport, en les activitats extralaborals...

Formació en el mateix entorn de treball

Es considera que la formació més adequada és aquella que va dirigida al desenvolupament d'unes tasques concretes i que es realitza dins un entorn laboral real.

Rebuig zero

Implica que la gravetat de la discapacitat no ha de constituir un criteri de selecció de les persones amb discapacitat que sol·licitin incorporar-se al mercat de treball.

Necessitat i flexibilitat del suport

No existeix una resposta única per a cada problema o situació. Treballadors/treballadores amb necessitats similars d'entrenament laboral respondran de manera diferent i requeriran estratègies diferents d'intervenció. El suport com a element clau s'ha d'oferir de la manera més normalitzada possible i amb el mínim grau d'intrusisme.

La planificació centrada en la persona

S'ha de partir sempre dels interessos i preferències dels mateixos treballadors/treballadores amb necessitat de suport, centrant-se en les seves capacitats i en les seves necessitats de suport, orientant els seus esforços cap a la inclusió i la participació en la comunitat (igualtat d'oportunitats), potenciant l'existència dels cercles de suport (membres compromesos al voltant del treballador).

Obtenir i mantenir un lloc de treball remunerat

Un dels objectius del TAS és procurar que els treballadors/treballadores amb discapacitat no percebin un sou inferior del que correspondria a un altre treballador sense discapacitat segons la categoria laboral / el conveni. Això no vol dir que no es puguin establir contractes específics segons la productivitat del treballador (en aquest aspecte és determinant la normativa laboral de cada país, fet que no implica que el preparador/preparadora laboral no vetlli perquè les condicions laborals siguin les més normalitzades possibles).

Promoció en la seva carrera professional i personal

El fet d'aconseguir un lloc de treball no implica la consecució última del procés d'inclusió laboral, sinó que és una realitat que depèn dels desigs expressats per part del treballador/treballadora amb discapacitat, d'unes inquietuds no exemptes de canvis i millores en la seva feina que li permetran satisfer les seves opcions de desenvolupament, tant social com individual.

Continuïtat i seguiment del suport

Les persones amb discapacitats significatives necessiten rebre un suport continuat al llarg de la seva vida. Necessitat que es fa extensiva a l'àmbit laboral. Els serveis de TAS han d'oferir un suport continuat que permeti al treballador/treballadora mantenir la seva

ocupació i que possibiliti nous entrenaments en relació amb les possibles contingències que es puguin donar dins l'empresa (canvis de tasques, nova maquinària, nous instruments, etc.).

Extensió dels suports

Implica l'aparició de les xarxes o els cercles de suport. El treballador/treballadora no sols interactua dins l'entorn de l'empresa, sinó pràcticament en la totalitat de la comunitat emprant els recursos comunitaris que té a l'abast i que li permeten relacionar-se amb els altres membres del seu entorn global. El/la preparador/preparadora laboral és el/la catalitzador/catalitzadora dels suports (Leach 2002), possibilitant l'establiment d'aquests cercles de suport, si més no, la identificació dels possibles suports naturals.

No hi ha dubte, doncs, que per als treballadors/treballadores amb necessitat de suport³ l'obtenció i el manteniment d'una ocupació requereix de suports, els quals s'ajustaran al treballador en la mesura en què ens centrem en ell, ja sigui des de la perspectiva individual o social. En paraules de Sánchez (1996), «el model de Supported Employment dóna especial importància a la planificació individual, ja que constitueix un conjunt d'accions centrades en la persona i són les característiques, potencialitats i circumstàncies personals el que determina i centra l'activitat no sols del preparador laboral, sinó també de tots els agents implicats, fent que la persona progressi en la seva inclusió sociolaboral» (pàg. 29).

L'objectiu és a) que la persona determini el procés de planificació i formuli plans; b) que s'incrementin els agents implicats en el procés d'inclusió, com poden ser la família, els amics, veïnats, companys de feina, etc., donant consistència al procés com a conjunt d'accions i al grup com a realitat compromesa; c) que es recalquin les capacitats i altres factors positius de la persona i s'hi incideixi en detriment de les limitacions i deficiències; d) que s'emfasitzin els processos d'inclusió en contextos, serveis, suports i xarxes de la comunitat; e) que es tolerin els canvis i les incerteses davant el futur ple d'expectatives i f) que es doni prioritat a les accions relacionades amb els dissenys expressats, manifestats, per la persona i també amb les necessitats encobertes o amagades, és a dir, les necessitats no valorades ni considerades dins la seva gradient d'eleccions. En definitiva, el procés de planificació centrat en la persona ha de donar en tot moment sensació de comunitat i, a més, aconseguir que el treballador/treballadora amb necessitat de suport estigui integrat/integrada en l'entorn ha de suposar cercar la manera d'estar-hi nosaltres integrats (Mount i Zwernik 1988).

És difícil per a les persones amb discapacitats significatives saber plenament els avantatges de tots els recursos de suport de què en un moment o l'altre poden disposar per tal de facilitar el procés educatiu, millorar la vida en la comunitat o aconseguir els seus objectius laborals. D'altra banda, el fet de disposar de suports en l'entorn laboral o en

³ És una realitat que totes les persones que en un moment o altre aconseguim formar part del món laboral per excel·lència (en el sistema laboral ordinari) necessitem ajuts i suports per poder desenvolupar la nostra tasca. El fet està en la qüestió que la necessitat de suport i d'ajuts no és un requisit que es dona únicament en els treballadors/treballadores que presentin una discapacitat significativa, aquesta necessitat és comuna a tots, atès que si no fos així, ens estancaríem i no milloraríem ni desenvoluparíem les nostres capacitats. La diferència rau principalment en la intensitat i la continuïtat d'aquests suports necessaris per a l'adaptació a un entorn determinat.

l'entorn pròxim on viu no significa que automàticament sia necessari accedir-hi o que en suposi un benefici l'ús (Wehman i Bricout 1999). D'aquí la importància del paper del preparador/preparadora laboral que més que ningú pot identificar i determinar el grau d'eficàcia del suport segons les necessitats de la persona. És aquest el moment de referir-nos al fet que facilitar suports naturals a treballadors/treballadores amb discapacitat és un procés complex que inclou elements de l'ambient laboral, d'inclusió social i de les ajudes relatives al treball. És a dir, per construir els suports naturals al voltant dels treballadors amb discapacitat, els preparadors laborals, els caps o supervisors de l'empresa, els companys de feina o els mateixos treballadors necessiten tenir presents les expectatives implícites en aquest treball, expectatives relatives tant a l'execució com a les interaccions socials que, per altra part, conformen i condicionen la cultura característica del seu lloc de treball.

Així, Butterworth et al. (1997) o Bellver (1997) consideren que un dels *rols* del preparador/preparadora laboral com a especialista en l'entrenament per a l'ocupació és el de facilitar o planificar suports naturals en el lloc de treball, entesos aquests com:

«En termes generals es poden considerar suports naturals tant els que es trobin habitualment disponibles dins el lloc de treball com els que són percebuts com a normatius dins aquest, així com els aportats espontàniament pels medis propis del lloc de treball (per exemple, un company) i els subministrats per aquests medis, però facilitats per un preparador laboral» (Butterworth 1997, 17).

«Assistència proporcionada per persones, procediments o equipament d'un determinat lloc o grup de treball que a) condueix cap a resultats desitjats en el camp del treball i en el personal, b) està típicament disponible o és culturalment adequada al lloc de treball i c) està recolzada pels recursos propis del lloc de treball, facilitada segons el grau de necessitat pel servei de recursos humans» (Butterworth, Hagner, Kiernan i Schalock 1996).

«Es tracta d'un procés que uneix els suports socials, tant formals (supervisors, programes de formació, etc.), com informals (companys i grups semblants) a l'entorn laboral per facilitar la inclusió laboral» (Leach 2002).

«Podem definir el "suport natural" dins l'empresa ordinària com tota/es persona/es identificada/es pel mateix preparador laboral que afavoreix l'ajuda / les ajudes de manera constant i necessària (no intensiva) amb els mitjans més normalitzats possibles per possibilitar el manteniment del lloc de treball i una millora del procés d'adaptació del treballador amb discapacitat significativa dins l'entorn laboral» (Grup de preparadors laborals, 1998).⁴

⁴ Definició elaborada per l'equip de treball del grup de preparadors/preparadores laborals del programa comunitari HORIZON «Inclusió-Mallorca» núm. 95H2106 BAL. Documentació interna del Consell de Mallorca. No publicat.

Des d'aquesta perspectiva s'entén que el disseny d'estratègies de suport natural és un component més dins la mateixa metodologia del TAS. Les estratègies de suport natural s'han de desenvolupar per possibilitar que els treballadors/treballadores amb necessitat de suport puguin dirigir i controlar, en la mesura de les seves possibilitats, el seu futur laboral i siguin capaços d'expressar els seus desigs i elegir la manera de canviar-lo. El suport varia per a cada individu i variarà en tipus i en intensitat, segons les característiques i l'elecció que realitzi el treballador, el tipus de treball i el disseny que estableixi el preparador laboral. Tal com assenyalaven Butterworth et al. (1997), a més temps de planificació invertida per el/la preparador/preparadora laboral per facilitar i identificar els suports naturals en el lloc de treball, major nivell de suport natural s'aconsegueix i consegüentment major nivell d'inclusió sociolaboral per al treballador/treballadora. O el que vindria a ser el mateix, *el creixement d'una persona és directament proporcional al compromís i suport dels agents naturals*.

L'èxit de la inclusió laboral dels treballadors amb necessitats de suports dependrà, en gran mesura, de la relació que s'estableixi amb els companys de treball. El desconeixement que, a nivell general, existeix sobre aquests treballadors i el món que els envolta fa que durant els primers dies el preparador laboral sigui el punt de referència obligat, fent d'intermediari, de mediador en una relació, que en tots els casos pretén ser positiva malgrat sigui difícil d'iniciar (Canals i Domènech 1991). Els preparadors/preparadores laborals han de tenir a) el coneixement i les habilitats per negociar i obtenir recursos de suport existents en la comunitat, b) la capacitat per facilitar eleccions significatives, c) per assistir amb ajudes o recursos accessibles, d) tenir un bon nombre de repertoris de suports individualitzats, e) coordinar i respondre de seguida davant qualsevol canvi (Parent, Unger, Gibson i Clements 1994; Serra i Rosselló 2000) afavorint d'aquesta manera el desenvolupament satisfactori del procés d'inclusió sociolaboral.

La millora contínua de la qualitat

El model de TAS es configura com l'eina més eficaç i adequada per proporcionar suports en el treball que fomentin l'autodeterminació, la satisfacció, el manteniment de la feina i la qualitat de vida de totes les persones amb discapacitat que accedeixin a una ocupació real i competitiva. Poder afirmar que això implica que el TAS presenta instruments vàlids que assegurin una intervenció de qualitat. La majoria d'aquests instruments s'han centrat en el procés del treball amb suport definint les bones pràctiques en distintes àrees, com són el perfil professional, la recerca d'ocupació, l'ajustament laboral, el suport i la formació sistemàtica, la disminució del temps d'intervenció (*fading*) o els criteris de gestió, coordinació i control; processos que ens demostren que s'avança no sols des dels aspectes quantitatius (nombre de contractacions, nombre de treballadors/treballadores que han accedit a una ocupació, o que s'hi mantenen, modalitats contractuals...), sinó també des del punt de vista qualitatiu, que implica els valors i eleccions del treballador i la seva inclusió global dins un context ecològic.

Les bones pràctiques en el TAS suposen incrementar les oportunitats de participació activa del treballador/treballadora com un/una més de l'empresa, considerar en tot moment que la preparació i competència professional ha de ser facilitada no sols pel preparador laboral, sinó també pels altres empleats de l'empresa (suport natural), tenir en compte que el treball del preparador laboral no és indefinit dins l'entorn laboral, atès que l'existència d'altres agents implicats pot continuar, si el treballador/treballadora ho requereix, amb les

funcions del preparador/preparadora laboral, i valorar el treball com un mitjà pel qual el treballador/treballadora amb necessitat de suport pot millorar el seu procés d'inclusió social; és a dir, el seu desenvolupament com a individu i com a ciutadà.

La millora contínua dels processos de qualitat en el TAS se centra en la seva influència sobre els individus i les seves vides i reconeix la importància del context local en el qual es produeix el procés d'inclusió (O'Bryan, A. 2002). Això suposa per a les entitats que duen a terme programes de TAS: a) treballar amb les empreses per tal d'aconseguir el seu compromís de manera plena, encaminat a l'obtenció de feines normalitzades, remunerades i no segregades; b) consolidar l'enfocament basat en la planificació centrada en la persona i la coordinació amb altres persones i serveis rellevants per al treballador/treballadora; c) fomentar la formació i el suport continuat prioritzant accions que impliquin agents externs als serveis, és a dir, el preparador/preparadora laboral no té l'exclusivitat quant a facilitar i proporcionar els ajusts i acomodacions necessaris; d) estendre la inclusió a altres contextos i espais vitals del treballador fomentant la interacció, la comunicació amb altres membres; e) tenir present que l'èxit dels programes de TAS és condicionat pel fet d'aconseguir la millora de la qualitat de vida dels treballadors/treballadores amb discapacitat; f) assegurar la qualitat és tenir present que aquesta constantment es pot millorar.

Bibliografia

- BELLVER, F. (1997). «The role of the job coach as facilitator of natural support». Ponència presentada en la *3rd Conference of the EUSE (European Union of Supported Employment)*, organitzada per The Norwegian Union Of Supported Employment.
- BUTTERWORTH, J.; HAGNER, D.; KIERNAN, W. I SCHALOCK, R. (1996). «Natural supports in the workplace: defining an agenda for research and practice», *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 21 (3), pàg. 103-113.
- BUTTERWORTH, J.; WTHITNEY-THOMAS, J. I SHAW, D. (1997). «El cambiante papel de la instrucción basada en la comunidad: estrategias para facilitar apoyos en el lugar de trabajo», *Revista Siglo Cero*, vol. 28 (3), núm. 171, pàg. 15-24.
- CALVO, M. I.; SARTO, M. P.; ORTIZ, M. C. I ANDRÉS, M. D. (1997). «Formación para la transición a la vida activa de las personas con discapacidad en Castilla y León», a Verdugo, M. A. (coord.), *II Jornadas Científicas de Investigación sobre personas con discapacidad*. Universidad de Salamanca-INICO-INRSO. Salamanca, pàg. 525-538.
- CANALS, G. I DOMÈNECH, M. (1991). *Proyecto AURA. Una experiencia de integración laboral de jóvenes con síndrome de Down*. Barcelona. Ediciones Milán.
- DILEO, D.; MCDONALD, R. I KILLAN, S. (1996). «Association for persons in supported employment ethical guidelines for professionals in supported employment». APSE (Association for Persons in Supported Employment). Disponible a <<http://www.apse.org/ethics.html>> amb data 23-10-2000.
- DILEO, DALE (1994). *Reach for the dream. Developing individual service plans for persons with disabilities*. Training Resource Network, Inc., St. Augustine, Florida.
- EGGLETON, I., ROBERSTON, S., RYAN, J. I KOBER, R. (2000). «Impacto del empleo sobre la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual», *Revista Siglo Cero*, núm. 188, vol. 31 (2), pàg.13-24.

- EVERSON (1992). «Glossary of Supported Employment Terms and Concepts», a Wehman, P., Sale, P. i Parent, W. (eds.) (1992): *Supported Employment. Strategies for integration of workers with disabilities*. Andover Medical Publishers. USA.
- KREGEL, J., HILL., M. I BANKS, P. (1988). «Analysis of employment specialist intervention time in supported competitive employment», *American Journal on Mental Retardation*, vol. 93, núm. 2, pàg. 200-208.
- LEACH, S. (2002). «Empleo con apoyo: buenas prácticas basadas en principios claros», a Verdugo, M. A. i Jordán, B. (coords.). *Hacia la integración plena mediante el empleo. Actas IV Simposio Internacional de Empleo con Apoyo*. INICO. Salamanca.
- LUCKASSON, R. [et al.] (2002). *Mental Retardation: Definition, Classification, and Systems of Supports*. 10 th Edition. AAMR. Washington.
- MANK, D. (1996). «Valores y empleo para personas con discapacidad», *Revista Siglo Cero*, vol. 29 (4), núm. 178, pàg. 5-10.
- MARTÍNEZ, S. (2000). «Valores de referencia: los centros y servicios para el empleo como nodulos para la inclusión y la calidad», a Verdugo, M. A. i Jordán, B. (coords.). *Actas IV Jornadas Científicas de Investigación sobre personas con Discapacidad, Autodeterminación y Calidad de Vida*. Ponència. INICO, Salamanca.
- MONTOBBIO, E. (1995). *El viaje del Señor Down al mundo de los adultos*. Ed Masson, Barcelona.
- MOUNT, B. I ZWERNIK, K. (1988). *It's never too early, It's never too late. A booklet about personal futures planning*. Metropolitan Council. Publication núm. 421-88-109. Minnesota.
- NEWTON, J. S.; HORNER, R. H.; ARD, W.; LEBARON, N. I SAPPINGTON, G. (1995). «Un modelo conceptual para mejorar la vida social de los individuos con retraso mental», *Revista Siglo Cero*, vol. 26 (6), núm. 162. Nov-des. 1995, pàg. 5-13.
- O'BRYAN, A. (2002). «Más allá del objetivo laboral: cómo una visión de la integración plena replantea la evaluación del empleo con apoyo», a Verdugo, M. A. i Jordán, B. (coords.). *Hacia la integración plena mediante el empleo. Actas IV Simposio Internacional de Empleo con Apoyo*. INICO. Salamanca.
- O'BRIEN, J. (1985). «Dignificación de las personas e integración en la comunidad en los programas de atención», *Revista Siglo Cero*, núm. 102, pàg. 51-60.
- PARENT, W.; UNGER, D.; GIBSON, K. I CLEMENTS, C. (1994). «The role of the job coach: orchestrating community and workplace supports», *American Rehabilitation*, Autumn. 20 (3), pàg. 2-11.
- PUIG DE LA BELLACASA, R. (1990). «Concepciones, paradigmas, y evolución de las mentalidades sobre discapacidad», a Casado, D.; Duncan, B.; García, H.; Kolucki, B.; Puig, R. i del Río, P. *Discapacidad e información*. Citat a Verdugo Alonso, M. A. (dir.) (1995): *Personas con discapacidad. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras*. Siglo XXI. Madrid.
- SÁNCHEZ, E. (1996). «La planificació de futurs personals i cercles de suports». Documentació del Seminari en el marc del Projecte HORIZON «Inclusió-Mallorca», organitzat pel Consell de Mallorca, Conselleria de Benestar Social. No publicat.
- SCHALOCK, R. (1997). «Evaluación de programas sociales: para conseguir rendimientos organizacionales y resultados personales», *Revista Siglo Cero*, 1997, núm. 170, vol. 28 (2), pàg. 23-35.
- SERRA, F. I ROSSELLÓ, R. (2000). «Estrategias de intervención en momentos críticos del proceso de integración sociolaboral, en programas de empleo con apoyo», *Revista Siglo Cero*, núm. 188. Març-abril, 2000, vol. 31 (2), pàg. 5-11.

- VERDUGO, M. A. I BERMEJO, B. (1998). *Retraso mental. Adaptación social y problemas de comportamiento*. Ediciones Pirámide. Madrid.
- WEHMAN, P. I BRICOUT, J. (1999). «Supported Employment and Natural Supports: A Critique and Analysis», a Revell, G.; Inge, K. I.; Mank, D. i Wehman, P. (eds.). *The Impact Of Supported Employment For People With Significant Disabilities: Preliminary Findings From The National Supported Employment Consortium*. (SEC). Virginia Commonwealth University, Richmond, pàg. 215-228.
- WEHMAN, P.; MOON, S.; EVERSON, J. M.; WOOD, W. I BARCUS, J. J. (1987). *Transition from school to work. New challenges for youth with severe disabilities*. Paul H. Brookes. Baltimore.